



# เล่มสรุปการถอดองค์ความรู้ + บทร่างเพื่อการจัดทำวิดีโอ

การพัฒนาการให้บริการด้านการขายให้เป็นมาตรฐาน

# การพัฒนาการให้บริการด้านการขายให้เป็นมาตรฐาน

## วัตถุประสงค์

ฝ่ายบริหารงานขายและลูกค้าสัมพันธ์ เป็นฝ่ายที่ปฏิบัติงานขายโครงการของการเคหะแห่งชาติ ตามประเด็นยุทธศาสตร์ SO1 : การพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับประชาชนโดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อยให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี เป็นฝ่ายแรกที่เป็นผู้เริ่มต้นกระบวนการในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เมื่อลูกค้ามีความต้องการที่อยู่อาศัย และเดินเข้ามาที่การเคหะแห่งชาติ เพื่อหาข้อมูล พิจารณา และตัดสินใจที่จะซื้อหรือไม่ซื้อบ้านจากการเคหะแห่งชาตินั้น ผู้ที่จะเป็นผู้ให้ข้อมูลเบื้องต้น และเป็นบุคคลแรกที่ลูกค้าจะได้พบ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานขาย ดังนั้น นอกจากตัวโครงการอันเป็นที่สนใจของลูกค้าเองแล้ว พนักงานขายคือบุคคลแรกที่จะสร้างความเชื่อมั่น ตอกย้ำความมั่นใจ เร่งรัดการตัดสินใจ อีกทั้งยังเป็นตัวแทนในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของการเคหะแห่งชาติ ดังนั้นภาพแรกที่ลูกค้าจะประทับใจ และสร้างทัศนคติที่ดีต่อสินค้าและองค์กร ก็อยู่ที่บุคลิกภาพของพนักงานขาย เป็นสำคัญ ซึ่งเราต้องยอมรับว่า บุคลิกภาพ ความรู้ การเจรจาถ่ายทอดข้อมูลแก่ลูกค้า และความสามารถในการขาย เป็นเรื่องบุคลิกภาพเฉพาะบุคคล

ถึงแม้ว่าความรู้เช่นนี้จะ เป็นลักษณะตามแต่บุคลิกภาพเฉพาะของแต่ละบุคคล แต่ความรู้ความสามารถ เช่นนี้ สามารถถ่ายทอด และฝึกฝนได้ ฝ่ายบริหารงานขายและลูกค้าสัมพันธ์จึงได้ทำการ **สกัดองค์ความรู้ (Knowledge Capturing)** จากพนักงานในฝ่ายบริหารงานขายและลูกค้าสัมพันธ์ที่มีประสบการณ์ในการขาย เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัว (Tacit Knowledge) เพื่อนำมาสู่ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เพื่อเป็นการถ่ายทอดแบบอย่างที่ดีจากรุ่นที่สุ่รุ่นน้อง เพื่อสร้างมาตรฐานการให้บริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ผ่านพนักงานขาย

## ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมในเรื่องของบุคลิกภาพที่ดี ที่ควรปฏิบัติ เพื่อสามารถนำมาใช้ได้กับพนักงานขาย และผู้ให้บริการทุกคนที่จะต้องเป็นผู้ติดต่อ ประสานงาน และให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า หรือผู้รับบริการของการเคหะแห่งชาติ

## ขั้นตอนการปฏิบัติ

- การสกัดองค์ความรู้ (Knowledge Capturing) จากพนักงานในฝ่ายบริหารงานขายและลูกค้าสัมพันธ์ที่มีความประสบการณ์ในการขาย
- จัดทำคลิปวิดีโอมาตรฐานการให้บริการด้านการขาย
- เผยแพร่และจัดเก็บไว้เป็นองค์ความรู้ของฝ่ายบริหารงานขายและลูกค้าสัมพันธ์

## ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานขายของฝ่ายบริหารงานขายและลูกค้าสัมพันธ์ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีมาตรฐานและบุคลิกภาพที่ดี เป็นที่ชื่นชมต่อผู้รับบริการของการเคหะแห่งชาติ

## เนื้อหาความรู้ที่ได้

### มาตรฐานการให้บริการที่ดีของพนักงานขาย

พนักงานขายเป็นตำแหน่งงานที่มีความสำคัญมาก เพราะทำหน้าที่เป็นตัวแทนของการเคหะแห่งชาติในการส่งเสริมการขาย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการขาย หรือทำยอดขายได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

พนักงานขายมีหน้าที่ในการติดต่อสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าทั้งในและนอกองค์กร เพื่อทำการขาย การเจรจา การสื่อสารระหว่างผู้ซื้อผู้ขาย แนะนำโครงการ เงื่อนไขการซื้อขาย การทำสัญญา ให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า รวมทั้งแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นก่อนการขายและหลังการขาย นั่นหมายความว่าควรมีบุคลิกภาพที่ดี ย่อมมีเสน่ห์ดึงดูดใจให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ความมั่นใจในตัวผู้ให้บริการ

นอกจากนี้การมีบุคลิกภาพที่ดียังสามารถบ่งบอกนัยยะของการทำงานบางอย่างนั่นก็คือ ความพร้อมที่มีต่อการทำงาน เป็นผู้พร้อมที่จะรับผิดชอบงานในทุกรูปแบบ พร้อมทั้งจะเผชิญปัญหาและอุปสรรคในการขาย รวมถึงมีความพร้อมต่อการสร้างปฏิสัมพันธ์และการพูดคุยกับลูกค้า และเป็นการให้เกียรติต่อองค์กรของตนเอง ดังนั้นบุคลิกภาพจึงเป็นเสมือนภาพลักษณ์ภายนอกที่สำคัญ ถือว่าเป็นหน้าต่างและกระจกส่องภาพพจน์ของตนเองที่มีต่อสายตาผู้อื่น

#### บุคลิกภาพที่ดีของพนักงานขาย

บุคลิกภาพ เป็นคุณลักษณะที่ลูกค้าได้รับก่อนสิ่งใด อันจะก่อให้เกิดความประทับใจและความเชื่อมั่นทั้งต่อตัวพนักงานขายเอง สินค้า และต่อการเคหะแห่งชาติ อันประกอบด้วย

##### 1. รูปร่างหน้าตา (Appearance)

ในที่นี้ไม่ได้หมายถึงโครงสร้างของร่างกาย หรือ ความหล่อ ความสวย ความอ้วน ความผอม หากแต่หมายถึงความเอาใจใส่ต่อรูปลักษณ์ คือ การดูแลรักษาความสะอาดของร่างกาย ทรงผม หน้าตา เล็บมือ ดังนี้

	ผู้ชาย	ผู้หญิง
ทรงผม	จัดแต่งทรงผมหวีเรียบร้อย ไม่ดูรุงรังปิดบังใบหน้า ให้ดูหมดจดสะอาดสะอ้าน ซึ่งการไว้ผมสั้นจะเหมาะสมที่สุดสำหรับพนักงานขายชาย	ทรงสุภาพเรียบร้อยไม่ว่าผมสั้นหรือผมยาวไม่ควรไว้ผมรุงรังปิดบังใบหน้า ควรรวบผมให้เรียบร้อยใช้กิ๊บหรือที่รัดผมที่ดูสุภาพเรียบร้อย
ใบหน้า	รักษาความสะอาดของใบหน้าสม่ำเสมอ โทนหน้าควรให้เกลี้ยงเกลา	รักษาความสะอาดของใบหน้าสม่ำเสมอ แต่งหน้าสวยงามสดใสดูเป็นธรรมชาติ
เล็บ	ดูแลเล็บให้สะอาดอยู่เสมอ ตัดเล็บสั้น ไม้ไว้เล็บยาว ไม่ทาสีเล็บ	ดูแลเล็บให้สะอาดอยู่เสมอ ไม่ควรไว้เล็บยาวจนเกินไป ทาสีเล็บแบบกลางๆ ไม่ทาฉูดฉาดหรือหลากหลายสี

พนักงานขายสามารถปรับปรุงรูปร่างหน้าตาของตนเองได้ด้วยการรักษาสุขภาพให้แข็งแรง เพราะสุขภาพที่แข็งแรงย่อมมีผลทำให้หน้าตาแจ่มใส ผิวพรรณสดชื่น และเกิดความกระฉับกระเฉงในการทำงาน

## 2. การแต่งกาย (Clothing)

เสื้อผ้าการแต่งกายที่เหมาะสมจะสามารถสร้างความเชื่อถือให้แก่ผู้พบเห็นโดยเฉพาะกับลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจ และต้องการที่จะเข้าร่วมสนทนาด้วย ซึ่งสำหรับพนักงานชายของการเคหะแห่งชาติก็มีชุดที่กึ่งจะเป็นแบบฟอร์มให้สวมใส่อยู่แล้ว ดังนี้

	ผู้ชาย	ผู้หญิง
เสื้อ	เสื้อโพลีสีฟ้าของการเคหะแห่งชาติ กรณีไม่สามารถใส่เสื้อโพลีสีฟ้า กคช. มาได้ ให้ใส่เสื้อเชิ้ตสีพื้นสีฟ้า ไม่มีลวดลาย โดยให้ใส่เสื้อทับในกางเกงหรือกระโปรง	
กางเกง /กระโปรง	กางเกงขายาวทรงสุภาพ สีดำหรือสีกรมท่า	กางเกงขายาว หรือกระโปรงทรงสุภาพ สีดำหรือสีกรมท่า
รองเท้า	รองเท้าหุ้มส้นทรงสุภาพสีดำ	รองเท้าหุ้มส้น หรือรัดส้นสีดำ
เสื้อแจ็กเก็ต	กรณีปฏิบัติงานที่เป็นทางการ หรืองานพิธีการต่าง - ผู้ปฏิบัติงานที่ทำหน้าที่หัวหน้าทีมชายสวมเสื้อแจ็กเก็ตของการเคหะแห่งชาติ - พนักงานชายสวมแจ็กเก็ตของการเคหะแห่งชาติ แต่หากไม่มีเสื้อแจ็กเก็ตของการเคหะแห่งชาติ ให้สวมใส่แจ็กเก็ตสีดำหรือสีกรมท่าที่สุภาพเรียบร้อย ไม่ควรสวมเสื้อหนาวหลากสีสัน	
บัตรพนักงาน	คล้องบัตรพนักงานตลอดเวลาขณะปฏิบัติงาน	

นอกจากการใส่เสื้อผ้าที่เหมาะสมแล้ว ควรจะดูแลสภาพความเรียบร้อยของเสื้อผ้าที่แต่งด้วย ควรจะรีดและจัดเสื้อให้เรียบร้อย ที่สำคัญไม่ควรปล่อยให้เสื้อผ้าส่งกลิ่นเหม็นอับหรือกลิ่นไม่พึงประสงค์ ทั้งนี้อีกสิ่งที่ยังระวังคือการใช้เครื่องประดับ ควรจะให้พอเหมาะและดูสุภาพ เช่น แหวนก็ไม่ควรจะมีวงใหญ่หรือใส่ทั้ง 10 นิ้ว กำไลก็ไม่ควรใส่จนเต็มข้อมือ



ผมสั้น เรียบร้อย

ผมยาว รวบผมเรียบร้อย

สวมเสื้อฟ้า กคช

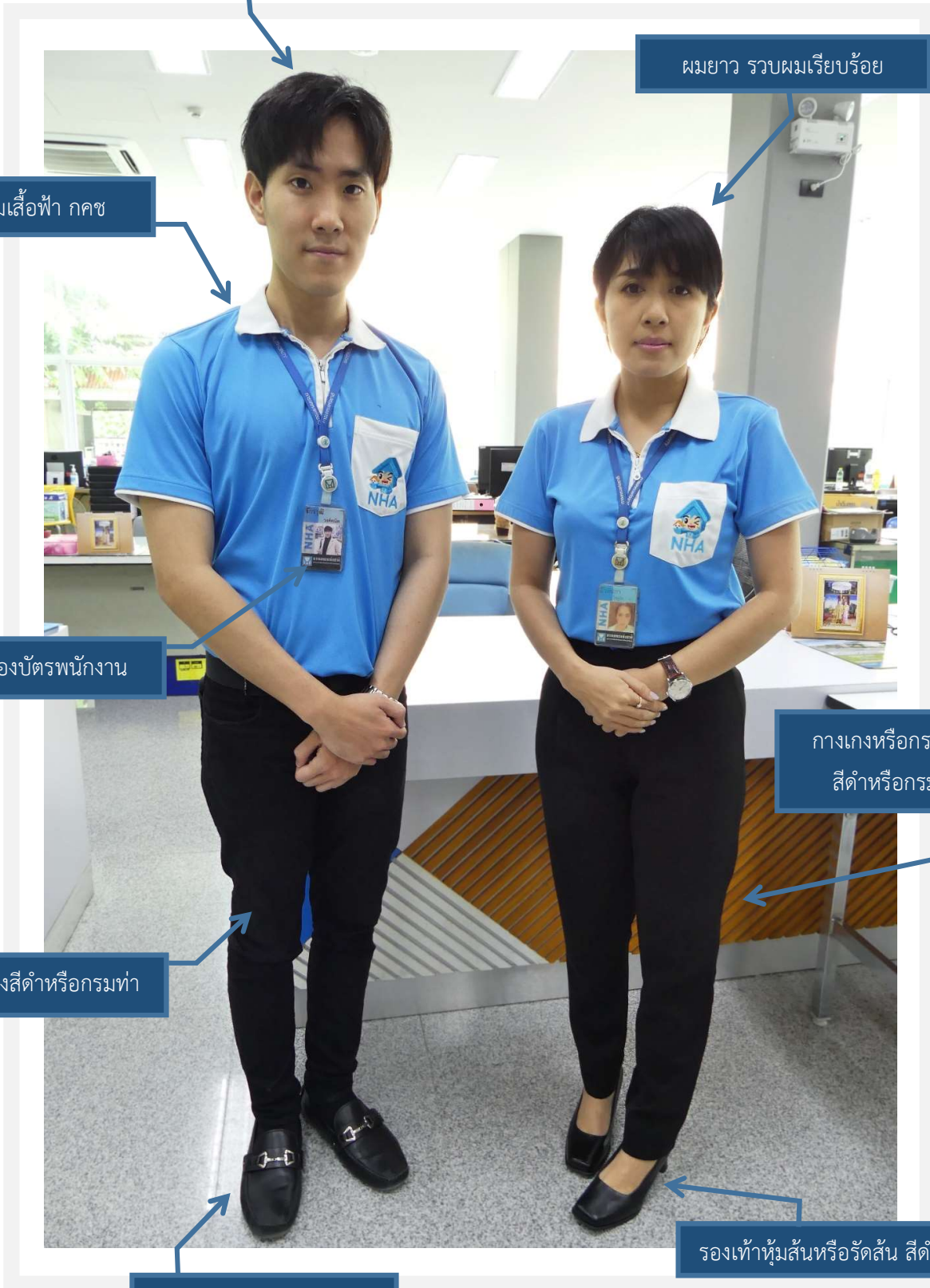
คล้องบัตรพนักงาน

กางเกงสีดำหรือกรมท่า

รองเท้าหุ้มส้น สีดำ

กางเกงหรือกระโปรง  
สีดำหรือกรมท่า

รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำ



### 3. กิริยาท่าทาง (Manner)

กิริยาท่าทาง เป็นภาษากายที่จะบ่งบอกได้ถึงลักษณะนิสัยใจคอของคุณว่าคุณเป็นคนอย่างไร มี อารมณ์ ความรู้สึกและความต้องการเป็นอย่างไร ซึ่งกิริยาท่าทางของพนักงานขายต้องสามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าและผู้พบเห็น ต้องเป็นการให้เกียรติต่อลูกค้า แสดงความสุภาพอ่อนน้อมและแสดงถึงความจริงใจอยู่เสมอ ซึ่งกิริยาท่าทางที่เหมาะสมควรปฏิบัติดังนี้

	กิริยาที่ควรปฏิบัติ	กิริยาที่ไม่ควรปฏิบัติ
การไหว้	ยกมือไหว้สวัสดีอย่างสุภาพ การไหว้เป็นการทักทายและอำลาที่เป็นลักษณะ นิสัยอันดีของคนไทย จึงควรทำให้เป็นนิสัย	ไม่สนใจลูกค้า โดยให้ลูกค้าเป็นฝ่ายเริ่มต้นการสนทนา
การนั่ง	นั่งตัวตรงในท่าที่สุภาพ ไม่ค่อมหลัง ไม่พิงพนัก และไม่เท้าแขน	นั่งไขว่ห้าง นั่งขัดสมาธิบนเก้าอี้ นั่งพิงเก้าอี้ (กึ่งนั่งกึ่งนอน)
การยืน	ยืนตัวตรงในท่าที่สุภาพ	ไม่ยืนพักเท้า หรือยืนไขว่ขา
การเดิน	ในกรณีที่จะต้องพาลูกค้าเดิน ให้เดินนำหน้า เอียงเล็กน้อย และเว้นระยะห่าง พอสมควรแก่การสนทนา	ไม่เดินเร็วจนทิ้งลูกค้าในระยะห่าง
การรับ/ส่ง เอกสาร	ให้ยื่นมือออกไปรับเอกสารจากลูกค้าอย่างสุภาพ การส่งเอกสารให้ลูกค้าให้ส่งอย่างสุภาพ โดยยื่น เอกสารส่งไปในด้านลูกค้าสามารถอ่านหรือเซ็นได้ ทันที	ไม่โยนเอกสารลงบนโต๊ะ ถึงแม้จะยังไม่ได้ใช้เอกสาร นั้นในทันที



นอกจากกิริยาท่าทางหลักๆ เหล่านี้แล้ว ยังมีอีกหลายกรณีซึ่งพนักงานขายที่ดีควรจะทราบว่าควรกระทำหรือไม่ควรกระทำ อาทิเช่น

- ✘ ไม่ควรทานอาหาร ขนม หรือของขบเคี้ยว ในพื้นที่หรือบริเวณที่ปฏิบัติหน้าที่
- ✘ ไม่ใช่โทรศัพท์มือถือในเรื่องส่วนตัวระหว่างการปฏิบัติหน้าที่
- ✘ ไม่ควรนั่งจับกลุ่มในขณะที่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการ ถึงแม้ว่าเราจะไม่ได้เป็นผู้รับลูกค้ารายนั้นเอง
- ✘ ไม่วางสิ่งของส่วนตัวบนโต๊ะหรือเคาน์เตอร์ที่เป็นพื้นที่ปฏิบัติหน้าที่ เช่น กระเป๋า หรืออาหาร

#### 4. การสื่อสาร (Communication)

พนักงานขายจะทำการขายได้สำเร็จหรือไม่สำเร็จก็อยู่ที่การสื่อสารกับลูกค้า คำพูดและการสนทนา การใช้น้ำเสียง สีหน้าและแววตา ที่จะส่งสารที่พนักงานขายต้องการไปสู่ลูกค้า รวมไปถึงมนุษยสัมพันธ์ที่ดีอันเป็นส่วนหนึ่งซึ่งจะก่อให้เกิดการสื่อสารที่ดีเช่นกัน ดังนั้นบุคลิกภาพทางการสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญอีกสิ่งหนึ่งที่พนักงานขายจำเป็นต้องฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ

##### การสื่อสารที่ดีมีวิธีที่ควรปฏิบัติดังนี้

- ✓ **ทักทาย** : พนักงานขายควรทักทายลูกค้าก่อนเสมอ โห้และกล่าวกับทักทายลูกค้าด้วยน้ำเสียงพอเหมาะ สุภาพ ไพเราะ น่าฟัง “ สวัสดีครับ/ค่ะ ” เป็นการเริ่มต้นการสนทนาอย่างอบอุ่น สร้างความประทับใจเบื้องต้น
- ✓ **การพูดและน้ำเสียง** : พนักงานขายจะต้องพบปะพูดคุยและนำเสนองานขายให้ลูกค้า ทั้งการพูดต่อหน้าและการสื่อสารทางโทรศัพท์ การพูดของพนักงานขายจึงต้องมีความชัดเจน เข้าใจง่าย การออกเสียงที่ถูกต้อง ชัดเจนแจ่มใส เพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจผิดพลาดเคลื่อนในการสื่อสาร ใช้น้ำเสียงนุ่มนวลไพเราะน่าฟัง ดูเป็นธรรมชาติจริงใจไม่เสแสร้ง
- ✓ **คำพูดและการสนทนา** : พนักงานขายต้องใช้คำพูดเป็นเครื่องมือสำคัญในการขาย ดังนั้นจึงควรเรียนรู้ และฝึกฝนเทคนิคในการพูดจา เพราะการพูดคุยกับลูกค้าแตกต่างกับการคุยกับเพื่อนหรือคนรู้จักในชีวิตประจำวัน
  - สรรพนามในการเรียกตัวเองผู้ขายควรใช้ “ผม” ผู้หญิงควรใช้ “ดิฉัน”
  - สรรพนามในการใช้เรียกลูกค้าควรใช้ “คุณลูกค้า” การใช้สรรพนามแบบไทยที่ใช้เรียกเสมือนคนในครอบครัว เช่น พี่ คุณลุง คุณป้า นั้นสร้างความใกล้ชิดสนิทสนมกว่า แต่ต้องพิจารณาดูลูกค้าด้วยว่าจะชอบหรือไม่
  - ใช้คำพูด “ขอบคุณครับ/ค่ะ , ขออนุญาตครับ/ค่ะ , ขอโทษครับ/ค่ะ , ยินดีครับ/ค่ะ” ให้ติดปาก
  - มองหน้าและสบตากับลูกค้า ในขณะที่ทำการสนทนา
  - พูดในสิ่งที่ลูกค้าให้ความสนใจในขณะนั้น
  - พูดคำพูดเชิงบวก ไม่พูดโจมตี หรือพูดจากระทบกระเทือนผู้อื่น เช่น การกล่าวข่มขู่ไม่ตีของคู่แข่ง , การโยนความผิดให้หน่วยงานอื่น และโดยเฉพาะกับลูกค้า เช่น กรณีลูกค้ามาไม่ตรงตามนัดทำให้ขายบ้านหลังนั้นไปแล้ว ไม่ควรพูดว่า “เพราะคุณลูกค้าไม่มาตรงตามนัดนี้ค่ะ” แต่ควรแก้สถานการณ์โดยพูดว่า “ขอโทษที่ผม/ดิฉัน ไม่ได้โทรไปเตือนลองพิจารณาดูหลังอื่น ซึ่งทำเลดีไม่แพ้กันดีไหมค่ะ” จะทำให้ลูกค้ามีรู้สึกดีกว่า
  - ไม่ใช่ศัพท์เทคนิคมากเกินไป พยายามหาคำที่อธิบายเข้าใจง่ายแทน
  - เมื่อลูกค้ากำลังพูดอยู่นั้น ไม่ควรพูดขัด หรือพูดแทรก ควรให้ลูกค้าพูดจนจบเสียก่อน
  - ยิ้มไว้เสมอ ไม่ว่าสถานการณ์ใดพนักงานขายควรมีรอยยิ้มประดับใบหน้าเสมอ ไม่แสดงสีหน้าหงุดหงิด หรือไม่พอใจต่อลูกค้า

## สรุป

จากการถอดบทเรียนของพนักงานขายที่มีประสบการณ์สูงของการเคหะแห่งชาติข้างต้น ทำให้ได้องค์ความรู้ที่พนักงานขายทุกคนควรนำมาปรับปรุงและปฏิบัติตนให้เป็นลักษณะนิสัยในการทำงาน เพื่อสร้างเป็นมาตรฐานอันดีต่อพนักงานขายรุ่นต่อไป และเป็นที่ชื่นชมแก่ผู้มารับบริการของการเคหะแห่งชาติ อันจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กรต่อไปด้วย

## ผู้ถอดบทเรียนและสรุปรวบรวม



( นายภานุ มายะการ )  
พ.จัดการฯ 6 ลส.บข.



( นางสาวนิษฐา ยอดดี )  
พ.จัดการฯ 6 บอ.1 บข.

## ผู้สอบทานองค์ความรู้



( นายสุรตล โตแยม )  
พ.จัดการฯ 8 บข.



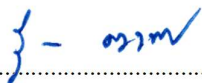
( นายจิรวุฒิ สมเกียรติกุล )  
ผอก.บข.1 บข.



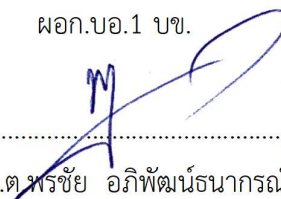
( นางจรินทร์ อย่างธारा )  
ผอก.บข.2 บข.



( นางนันทน์ภัส มายะการ )  
ผอก.บอ.1 บข.



( นางรุ่งทิพย์ คงเพชร )  
ผอก.บอ.2 บข.



( ว่าที่ ร.ต.พรชัย อภิพัฒน์ธนากรณ์ )  
รอง ผอ.บข.



# บทร่าง (Script) เพื่อควบคุมการจัดทำวิดีโอ

การพัฒนาการให้บริการด้านการขายให้เป็นมาตรฐาน



## Script จัดทำวิดีโอมาตรฐานการให้บริการที่ดีของพนักงานขาย

ภาพ	เสียง
<p><b>Intro:</b></p> <p>ภาพ ELS zoom to ECU</p> <p>บรรยากาศใน กคช.ด้านหน้าตึก 6 โลโก้หน้าตึก</p> <p>ซ้อนข้อความ: การจัดการองค์ความรู้ (fade in/out)</p> <p>ซ้อนข้อความ: ฝ่ายบริหารงานขายและลูกค้าสัมพันธ์ (fade in/out)</p> <p>ภาพ LS บรรยากาศการขายจากเคาท์เตอร์ขายและบูชขาย</p> <p>ซ้อนข้อความ: มาตรฐานการให้บริการที่ดีของพนักงานขาย (fade in/out)</p>	<p><b>ดนตรีประกอบ</b></p> <p>.</p> <p>.</p> <p>.</p> <p>.</p> <p>.</p> <p>.</p> <p><b>เสียงผู้บรรยาย</b></p> <p>- พนักงานขาย เป็นอีกหนึ่งหน้าที่ที่สำคัญในการเคหะแห่งชาติ เพราะเป็นงานที่เป็นผู้ให้บริการลำดับต้นๆ แก่ลูกค้า เป็นบุคคลที่จะให้ข้อมูล แนะนำโครงการ เงื่อนไขและองค์ประกอบต่างๆ ในการจะซื้อบ้านแก่ลูกค้า รวมทั้งอาจเป็นผู้ที่ให้คำปรึกษาและแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ทั้งก่อนและหลังการขาย นั่นหมายถึงว่าในสายตาคูกค้าแล้ว พนักงานขายคือตัวแทนของการเคหะแห่งชาติ ดังนั้นสิ่งแรกที่ต้องสร้างให้ลูกค้าเห็นและประทับใจก็คือ บุคลิกภาพที่ดีของการเป็นตัวแทนของการเคหะแห่งชาติ</p>
<p>ภาพ LS</p> <p>บรรยากาศการขาย พนักงานขายกำลังคุยกับลูกค้า</p> <p>ซ้อนข้อความ: บุคลิกภาพที่ดีของพนักงานขาย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. รูปร่างหน้าตา</li> <li>2. การแต่งกาย</li> <li>3. กิริยาท่าทาง</li> <li>4. การสื่อสาร</li> </ol>	<p><b>เสียงผู้บรรยาย</b></p> <p>-บุคลิกภาพของพนักงานขาย เป็นคุณลักษณะที่จะสร้างเสน่ห์ ความน่าเชื่อถือ ทำให้ลูกค้ารู้สึกไว้วางใจ รู้สึกเชื่อมั่นทั้งต่อตัวพนักงานขาย สินค้า และการเคหะแห่งชาติ</p> <p>- บุคลิกภาพที่ดีของพนักงานขายประกอบด้วย 4 ข้อหลัก ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. รูปร่างหน้าตา</li> <li>2. การแต่งกาย</li> <li>3. กิริยาท่าทาง</li> <li>4. การสื่อสาร</li> </ol>
<p>ซ้อนกราฟิกข้อความ: 1. รูปร่างหน้าตา</p> <p>ภาพ MS zoom to MCU</p> <p>ที่หนุ่ม สุธล ยืนพูดหน้าฉาก</p> <p>อธิบายความหมายรูปร่างหน้าตา</p> <p>ซ้อนกราฟิกชื่อ-ตำแหน่งที่หนุ่ม</p>	<p><b>เสียงที่หนุ่ม:</b></p> <p>“ รูปร่างหน้าตา ในที่นี้นะครับ ไม่ได้หมายถึง ความหล่อ ความสวย ความอ้วนหรือความผอม ไม่ใช่ลักษณะของร่างกาย แต่หมายถึงรูปลักษณ์ที่คนภายนอกมองเห็นเรา หน้าตาหมัดจดสะอาดสะอ้าน ทรงผมที่เรียบร้อย พุดง่าย ๆ คือการสร้างรูปลักษณ์ที่มีให้ดูดีสบายตา ”</p>
<p>ภาพ MLS zoom to MCU</p> <p>พนักงานขายชาย – แบงค์ ยืน</p> <p>ซ้อนกราฟิกเป็นบล็อกรูปไปยังทรงผม โบหน้า</p> <p>พนักงานขายชาย - แบงค์ นั่งวางมือบนเคาท์เตอร์</p> <p>ซ้อนกราฟิกเป็นบล็อกรูปไปยังเล็บ</p>	<p><b>เสียงผู้บรรยาย</b></p> <p>- ผู้ชายควรจัดแต่งทรงผมให้ดูเรียบร้อย ไม่ชี้ฟูดูรุงรัง หรือยาวปิดบังใบหน้า รักษาความสะอาดของใบหน้าสม่ำเสมอ ไม่ควรไว้หนวดเครา</p> <p>- รักษาความสะอาดของมือและเล็บอยู่เสมอ ผู้ชายไม่ควรไว้เล็บยาว หรือทาสีเล็บ</p>

ภาพ	เสียง
<p>ภาพ MLS zoom to MCU พนักงานชายหญิง – เจียบ ยืน ข้อกราทิกเป็นบล็อกซีไปยังทรงผม โบหน้า</p> <p>พนักงานชายหญิง – เจียบ นั่งวางมือบนเคาท์เตอร์ ข้อกราทิกเป็นบล็อกซีไปยังเล็บ</p>	<p>เสียงผู้บรรยาย</p> <p>- ผู้หญิงควรจัดแต่งทรงผมให้ดูเรียบร้อย ไม่ว่าจะผมสั้นหรือผมยาว ไม่ควรไว้ผมปิดบังใบหน้า หากผมยาวควรรวบผมให้เรียบร้อย โดยใช้กิ๊ฟหรือที่รัดผมที่ดูสุภาพเรียบร้อย หมั่นดูแลรักษาความสะอาดของใบหน้าสม่ำเสมอ แต่งหน้าให้คงามดูเป็นธรรมชาติ ไม่แต่งหน้าจัดจ้านดูฉูดฉาดจนเกินไป</p> <p>- รักษาความสะอาดของมือและเล็บอยู่เสมอ ไม้ไว้เล็บจนยาวเกินไป หากทาสีเล็บก็ควรใช้สีแบบเรียบๆ ไม่ฉูดฉาด หรือหลากหลายสี</p>
<p>ภาพ MCU พี่หนุ่ม สุรตล ยืนพูดหน้าฉาก สรุปปิดท้ายหัวข้อรูปร่างหน้าตา</p> <p>ข้อกราทิกข้อความ: 2. การแต่งกาย พี่หนุ่ม สุรตล ยืนพูดหน้าฉาก อธิบายความหมายหัวข้อการแต่งกาย</p>	<p>เสียงพี่หนุ่ม:</p> <p>“ เราสามารถปรับปรุงรูปลักษณ์ของตนเองได้ง่ายๆ ด้วยการรักษาสุขภาพให้แข็งแรง เพราะการมีสุขภาพที่ดีย่อมมีผลทำให้หน้าตา ผิวพรรณของเราดูสดชื่นแจ่มใส และมีความกระฉับกระเฉงในการทำงาน ”</p> <p>เสียงพี่หนุ่ม:</p> <p>“ บุคลิกภาพที่ดีของพนักงานชายข้อต่อมาคือการแต่งกายครับ การแต่งกายที่ดีจะทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและไว้วางใจที่จะสนทนาคด้วย ซึ่งฝ่ายบริหารงานชายและลูกค้าสัมพันธ์ ได้กำหนดชุดที่ก็จะจะเป็นแบบฟอร์มการทำงานให้พนักงานชายได้สวมใส่ประจำอยู่แล้วดังนี้ครับ ”</p>
<p>ภาพ MLS พนักงานชายชาย/หญิง – แบนค์/เจียบ ยืน ข้อกราทิกเป็นบล็อกซีไปยังเสื้อ ข้อกราทิกเป็นบล็อกซีไปยังกางเกง ข้อกราทิกเป็นบล็อกซีไปยังรองเท้า ข้อกราทิกเป็นบล็อกซีไปยังบัตรพนักงาน</p>	<p>เสียงผู้บรรยาย</p> <p>- เสื้อโปโลสีฟ้าของการเคหะแห่งชาติ โดยให้ใส่เสื้อทับขายไว้ในกางเกงหรือกระโปรง</p> <p>- กางเกงหรือกระโปรงทรงสุภาพ สีดำหรือสีกรมท่า ไม่ควรสวมกางเกงยีนส์</p> <p>- ผู้ชายสวมรองเท้าหุ้มส้นทรงสุภาพสีดำ ผู้หญิงสวมรองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้นสีดำ</p> <p>- คล้องบัตรพนักงานแสดงตัวตลอดเวลาขณะปฏิบัติงาน</p>
<p>ภาพ MCU พี่หนุ่ม สุรตล ยืนพูดหน้าฉาก สรุปปิดท้ายหัวข้อการแต่งกาย</p>	<p>เสียงพี่หนุ่ม:</p> <p>“ นอกจากชุดแบบฟอร์มที่กล่าวมาแล้วนะครับ พนักงานที่เป็นหัวหน้าทีมควรสวมใส่เสื้อแจ็กเก็ตของการเคหะแห่งชาติคลุมทับไว้ด้วยครับ สำหรับพนักงานชายเองในเวลาที่ปฏิบัติงานที่เป็นทางการ เช่น ในงานพิธีการต่างๆ หรือเวลาปฏิบัติงานในที่ที่มีอากาศเย็นก็สามารถสวมแจ็กเก็ตสีดำหรือสีกรมท่าที่ดูสุภาพคลุมทับไว้ได้เช่นกัน แต่ไม่ควรสวมใส่เสื้อกันหนาวทั่วไปที่เป็นมีลวดลายหรือหลายสีสนั้นะครับ ”</p>
<p>ข้อกราทิกข้อความ: 3. กิริยาท่าทาง ภาพ MS zoom to MCU แป้ง สุขะดา ยืนพูดหน้าฉาก อธิบายความหมายกิริยาท่าทาง ข้อกราทิกชื่อ-ตำแหน่งคุณแป้ง</p>	<p>เสียงแป้ง:</p> <p>“ บุคลิกที่ดีข้อต่อมาคือ กิริยาท่าทางคะ ซึ่งกิริยาท่าทางเป็นภาษากายที่จะแสดงให้เห็นถึงความอารมณ์และความรู้สึกของเราที่มีต่อคู่สนทนา ซึ่งพนักงานชายควรจะมิกิริยาท่าทางที่สุภาพอ่อนน้อม ท่าทางที่แสดงออกจะต้องเป็นการเคารพและให้เกียรติต่อลูกค้า แสดงถึงความจริงใจ และมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการอยู่เสมอคะ ”</p>

ภาพ	เสียง
<p>ภาพ MS</p> <p>พนักงานขายชาย/หญิง ยกมือไหว้ลูกค้า</p>	<p>เสียงผู้บรรยาย</p> <p>- การยกมือไหว้อย่างสุภาพ เป็นกิริยาของการทักทาย และอำลา ที่เป็นการให้เกียรติ และเป็นลักษณะนิสัยอันดีของคนไทย เราจึงควรปฏิบัติเช่นนี้ให้เป็นนิสัย</p>
<p>ภาพ MS &gt; pan</p> <p>พนักงานขายชาย/หญิง นั่งเก้าอี้คุยกับลูกค้า</p> <p>ซ้อนภาพผู้ชายนั่งกางขากว้าง ขึ้นกรรฟีก X ทับ</p> <p>ซ้อนภาพผู้หญิงนั่งไขว่ห้าง ขึ้นกรรฟีก X ทับ</p>	<p>เสียงผู้บรรยาย</p> <p>- นั่งตัวตรงในท่าที่สุภาพ ไม่พึงพนัก และไม่เท้าแขน ผู้หญิงวางขาชิดเบี่ยงไปด้านข้าง ผู้ชายนั่งสบายๆ แต่ไม่กางขากว้างกว่าหัวไหล่ sfx</p> <p>ไม่นั่งไขว่ห้าง sfx</p>
<p>ภาพ MLS &gt; pan</p> <p>พนักงานขายชาย/หญิง ยืนคุยกับลูกค้า</p> <p>ซ้อนภาพผู้ชายยืนพักเท้า ขึ้นกรรฟีก X ทับ</p> <p>ซ้อนภาพผู้ชายยืนกอดอกไขว่ขา ขึ้นกรรฟีก X ทับ</p>	<p>เสียงผู้บรรยาย</p> <p>- การยืน ยืนตัวตรงหรือยืนพักขาในท่าทางที่สุภาพ ไม่ยืนพักเท้า หรือยืนไขว่ขา sfx</p>
<p>ภาพ MLS &gt; track</p> <p>พนักงานขายชาย/หญิง เดินพาลูกค้าชมโมเดลบ้าน</p>	<p>เสียงผู้บรรยาย</p> <p>- ในกรณีที่มีการเดินนำลูกค้าให้เดินนำหน้า เอียงด้านข้างเล็กน้อย และเว้นระยะห่างพอสมควรแก่การสนทนา</p>
<p>ภาพ MCU</p> <p>พนักงานขายชาย/หญิง นั่งโต๊ะ ยื่นรับ/ส่งเอกสาร ให้แก่ลูกค้า</p> <p>Zoom to CU เห็นการพลิกส่งเอกสาร</p>	<p>เสียงผู้บรรยาย</p> <p>- การยื่นมือออกไปรับหรือส่งเอกสารให้แก่ลูกค้าให้กระทำอย่างสุภาพ โดยการส่งเอกสารให้หันด้านที่ลูกค้าอ่านได้ทันทีไปให้</p>
<p>ภาพ MS zoom to MCU</p> <p>แป้ง สุขะดา ยืนพูดหน้าฉาก</p> <p>สรุปปิดท้ายกิริยาท่าทาง</p>	<p>เสียงแป้ง:</p> <p>“ นอกจากกิริยาท่าทางหลักๆ แล้วนะคะ ยังมีอีกหลายกรณีที่พนักงานขายไม่ควรทำ เช่น การรับประทานอาหาร หรือเครื่องดื่ม รวมถึงการวางถุงอาหาร ขนม สัมภาระต่างๆ บนเคาท์เตอร์ในบริเวณพื้นที่ปฏิบัติงาน การนั่งจับกลุ่มคุยกันในขณะมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการ ถึงแม้ในเวลานั้นเราจะไม่ได้เป็นผู้รับลูกค้ารายนั้นเองก็ควรหลีกเลี่ยงนะคะ ”</p>
<p>ซ้อนกรรฟีกข้อความ: 4. การสื่อสาร</p> <p>ภาพ MCU</p> <p>แป้ง สุขะดา ยืนพูดหน้าฉาก</p> <p>อธิบายความหมายการสื่อสาร</p>	<p>เสียงแป้ง:</p> <p>“ การสื่อสารกับลูกค้า ก็คือการพูดจาสนทนากับลูกค้าค่ะ เป็นเรื่องของเลือกสรรคำพูด การใช้น้ำเสียง ประกอบทั้งสีหน้าและแววตา ในการทำงานที่เราจะส่งสารที่ต้องการไปยังลูกค้า การสื่อสารที่ดีควรเริ่มต้นดังนี้ค่ะ ”</p>
<p>ภาพ LS</p> <p>พนักงานขายชาย/หญิง ยกมือไหว้ กล่าวทักทาย ลูกค้า</p> <p>ซ้อนกรรฟีกคำพูด “สวัสดีครับ/ค่ะ”</p> <p>“มีอะไรให้ช่วยไหมครับ/ค่ะ”</p>	<p>เสียงผู้บรรยาย</p> <p>- พนักงานขายควรเป็นฝ่ายเริ่มต้นการทักทายลูกค้าก่อนเสมอ ไหว้และกล่าวทักทายกับลูกค้าด้วยน้ำเสียงสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง “สวัสดีครับ/สวัสดีค่ะ” เป็นการเริ่มต้นบทสนทนาอย่างอบอุ่น สร้างความประทับใจในเบื้องต้น</p>

ภาพ	เสียง
<p>ภาพ LS</p> <p>พนักงานชายชาย ยืนคุยกับลูกค้า พนักงานชายหญิง คุยโทรศัพท์กับลูกค้า</p>	<p>เสียงผู้บรรยาย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงานชายต้องพูดคุยนำเสนอการขายให้ลูกค้า ทั้งการพูดต่อหน้าและการพูดคุยทางโทรศัพท์ การพูดของพนักงานชายจึงต้องมีความชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจผิดคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร ออกเสียงถูกต้องชัดเจน ความดังพอเหมาะแก่ระยะที่คุย และใช้น้ำเสียงที่นุ่มนวลไพเราะน่าฟัง</li> </ul>
<p>ภาพ LS</p> <p>พนักงานชายชาย/หญิง ยืนคุยกับลูกค้า</p>	<p>เสียงผู้บรรยาย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เมื่อมีการสนทนากับลูกค้าให้มองหน้าและสบตากับลูกค้า โดยแสดงสีหน้าและแววตาให้ลูกค้าทราบว่าเรากำลังตั้งใจฟังสิ่งที่ลูกค้าพูด</li> <li>- สรรพนามที่ใช้ในการเรียกตัวเองผู้ชายควรใช้ “ผม” ผู้หญิงใช้ “ดิฉัน” และสรรพนามในการเรียกลูกค้าควรใช้ “คุณลูกค้า”</li> <li>- ใช้คำพูด “ขอบคุณ ขอโทษ ขออนุญาต ด้วยความยินดี ครับ/ค่ะ” ให้ติดปาก</li> <li>- การพูดคุยกับลูกค้าควรพูดสิ่งที่ลูกค้าให้ความสนใจในขณะนั้น</li> <li>- ใช้คำพูดเชิงบวก ไม่กล่าวพาดพิงหรือโจมตีผู้อื่น ไม่พูดศัพท์เทคนิคมากเกินไป</li> <li>- และในขณะที่ลูกค้ากำลังพูดอยู่นั้น ไม่ควรพูดขัด หรือพูดแทรก ให้ฟังลูกค้าพูดจนจบเสียก่อน</li> <li>- ประการสำคัญของอาชีพพนักงานขาย ให้ระดับรอยยิ้มไว้บนใบหน้าเสมอ ไม่ว่าในสถานการณ์ใด พนักงานขายต้องไม่แสดงสีหน้าหงุดหงิดรำคาญใจ หรือไม่พอใจต่อลูกค้าเป็นอันขาด</li> </ul>
<p>ภาพ LS</p> <p>บรรยายภาศการชาย พนักงานชายกำลังคุยกับลูกค้า</p>	<p>เสียงผู้บรรยาย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จากการถอดบทเรียนจากพนักงานชายที่มีประสบการณ์สูง ถ่ายทอดออกมาเป็นองค์ความรู้ง่ายๆ ที่พนักงานชายทุกคนทำได้ และควรนำมาปฏิบัติให้เป็นลักษณะนิสัยในการทำงาน เพื่อสร้างเป็นมาตรฐานอันดี และเป็นที่ชื่นชมแก่ผู้ได้รับการบริการ อันจะส่งผลดีต่อทั้งตัวพนักงานขายเอง ต่อสินค้า และภาพลักษณ์ของการเคหะแห่งชาติ</li> </ul>
<p>ข้อกรรฟฟกข้อความ “ขอบคุณคะ”</p>	<p>เสียงผู้บรรยาย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ขอบคุณคะ</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กรรฟฟกจบ</li> </ul>

ลิงค์เข้าชมวิดีโอที่สนับ ผลผลิตการจัดการความรู้ KM ปี 2564

ฝ่ายบริหารงานขายและลูกค้าสัมพันธ์ (บข.)



<https://youtu.be/e9CiazxHvDE>